

This Page Is Inserted by IFW Operations
and is not a part of the Official Record

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representation of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images may include (but are not limited to):

- BLACK BORDERS
- TEXT CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- FADED TEXT
- ILLEGIBLE TEXT
- SKEWED/SLANTED IMAGES
- COLORED PHOTOS
- BLACK OR VERY BLACK AND WHITE DARK PHOTOS
- GRAY SCALE DOCUMENTS

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY

**As rescanning documents *will not* correct images,
please do not report the images to the
Image Problem Mailbox.**

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

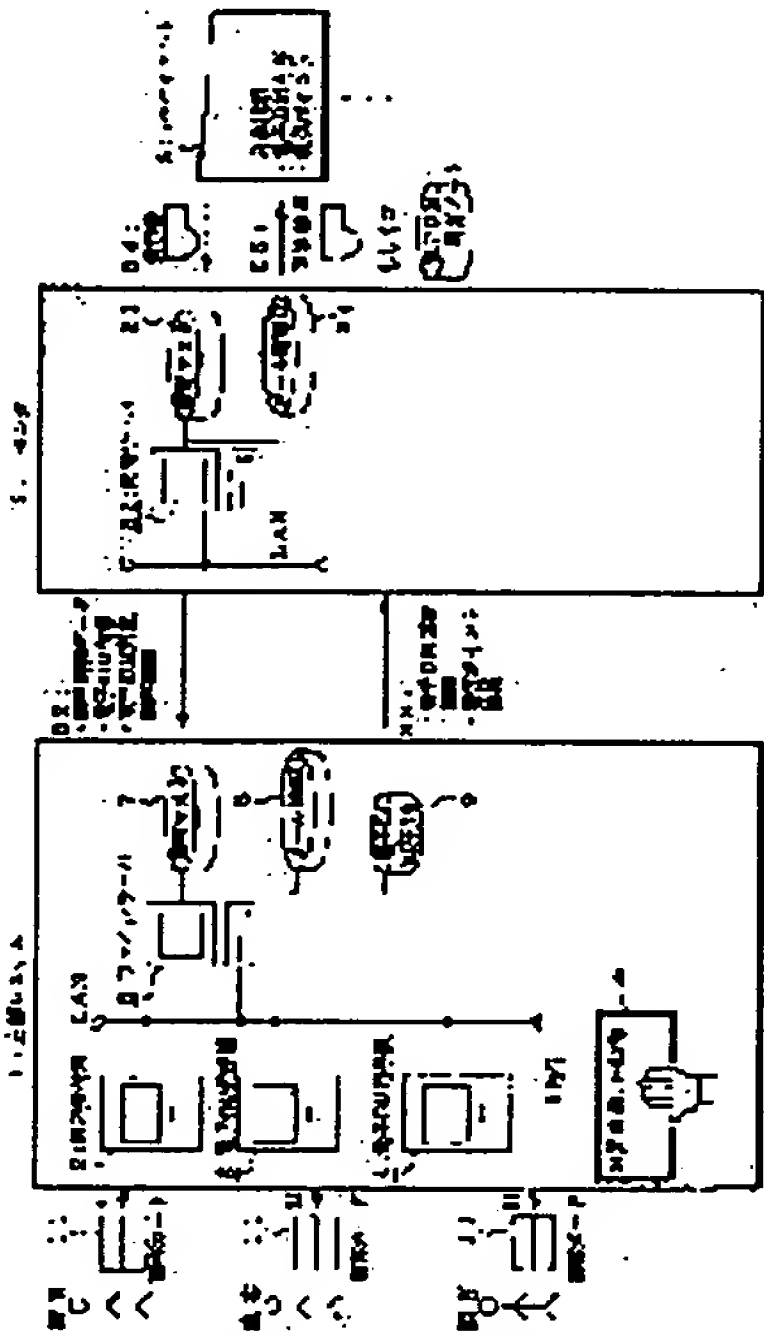
(11)Publication number : 11-073457
(43)Date of publication of application : 16.03.1999

(51)Int.Cl. G06F 17/60
G07G 1/12

(21)Application number : 09-234389 (71)Applicant : FUJITSU F I P KK
(22)Date of filing : 29.08.1997 (72)Inventor : MOROOKA HIDEYUKI
MURAYAMA YOSHIHARU

(54) CUSTOMER MANAGEMENT SYSTEM AND RECORDING MEDIUM

(57)Abstract:
PROBLEM TO BE SOLVED: To efficiently provide article information interest for customers to customers by electronic mail and to improve the customer attraction of the store by providing a customer master, a means which reads a customer ID out when the card of the customer is inserted and adds specific points to the point balance in the customer master, etc.
SOLUTION: A center 21 when informed of information on an object customer of electronic-mail distribution from a client 31 extracts the customer ID corresponding to the information by referring to the customer master 23 and distributes contents reported in the customer ID to a store system 1 by electronic mail. The customer visits the store without purchasing any special hardware and inserts the customer card 1 into a terminal and then points are added, thereby issuing shopping tickets, coupon tickets, etc. Further, article information that the customer is interested in is distributed by electronic mail and when an answer to it is inputted, points are added to efficiently provide interesting article information by electronic mail, thereby increasing the customer attraction of the store.



LEGAL STATUS
[Date of request for examination] 03.07.2000
[Date of sending the examiner's decision of rejection]
[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]
[Date of final disposal for application]
[Patent number]
[Date of registration]
[Number of appeal against examiner's decision of rejection]
[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]
[Date of extinction of right]

(11)特許出願公開番号

特開平11-73457

(43)公開日 平成11年(1999)3月16日

(51) Int.Cl. ⁶	識別記号	F I	
G 0 6 F 17/60		G 0 6 F 15/21	3 4 0 Z
G 0 7 G 1/12	3 2 1	G 0 7 G 1/12	3 2 1 L

審査請求 未請求 請求項の数 3 O.L (全 13 頁)

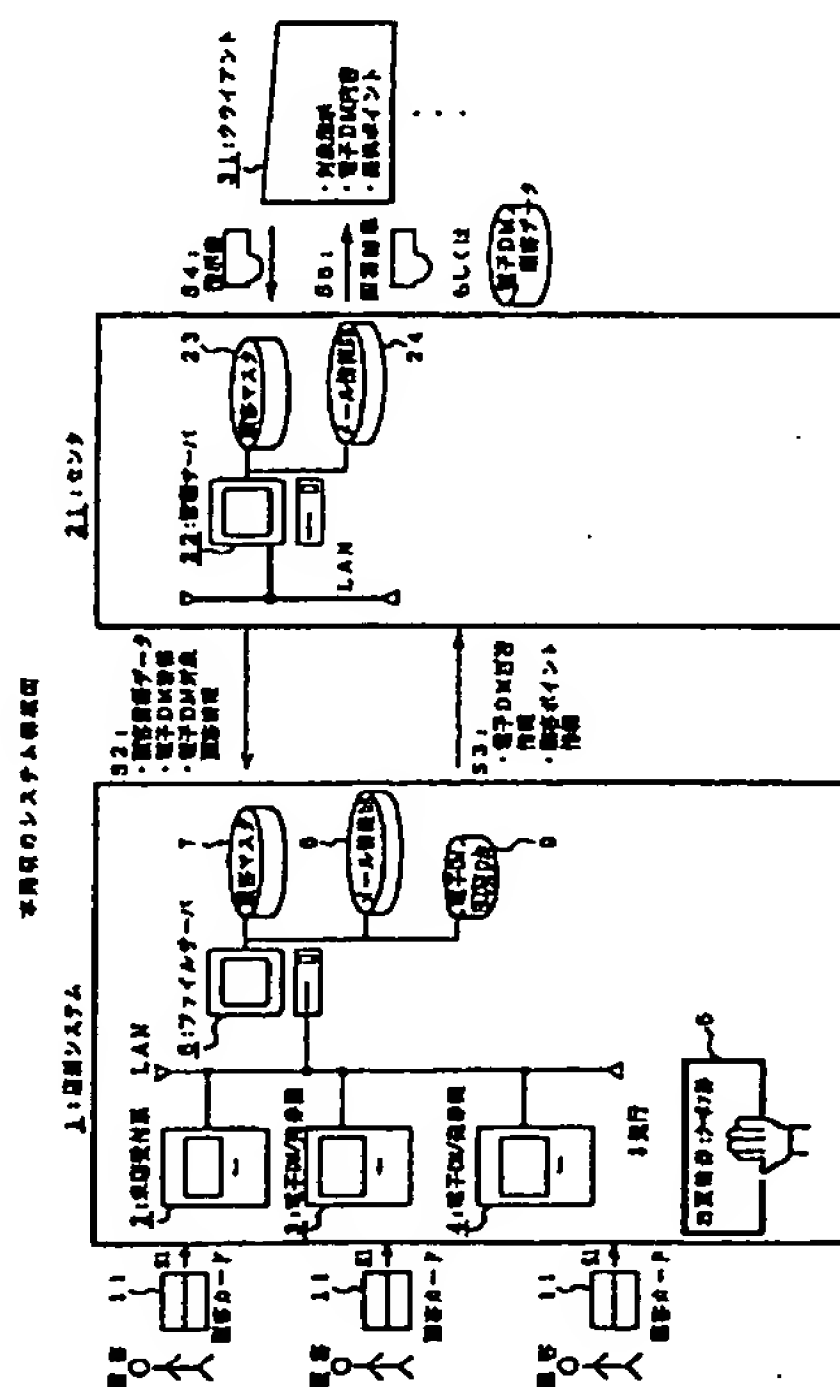
(21)出願番号	特願平9-234389	(71)出願人	591106864 富士通エフ・アイ・ピー株式会社 東京都江東区青海2丁目45番
(22)出願日	平成9年(1997)8月29日	(72)発明者	師岡 秀行 東京都港区新橋5丁目36番11号 富士通エフ・アイ・ピー株式会社内
		(72)発明者	村山 義治 東京都港区新橋5丁目36番11号 富士通エフ・アイ・ピー株式会社内
		(74)代理人	弁理士 岡田 守弘

(54) 【発明の名称】 顧客管理システムおよび記録媒体

(57) 【要約】

【課題】 本発明は、顧客を管理する顧客管理システムおよび記録媒体に関し、顧客が特別なハードウェアの購入なしに店舗に来店してカードを端末に挿入するとポイント加算してお買物券やクーポン券などを発券して顧客の来店を促すと共に顧客に電子メールで興味のある商品情報などを配布して見て回答入力するとポイント加算し、顧客対応の興味のある商品情報を電子メールで効率的に提供し店舗における顧客吸引力を高めることを目的とする。

【解決手段】 顧客IDに対応づけてポイント残高および電子メール情報を登録する顧客マスタと、顧客のカードが挿入されたときに顧客IDを読み取って上記顧客マスタ中のポイント残高に所定ポイントを加算する手段と、顧客IDの読取り時に顧客マスタを参照して顧客宛の電子メールが配布されていたときに一覧を表示し、選択されたときに内容を表示して回答入力があったときに回答入力を取り込むと共に顧客マスタ中のポイント残高に所定ポイントを加算する手段と、取り込んだ回答をセンタに送信する手段とを備えるように構成する。



【特許請求の範囲】

【請求項1】顧客を管理する顧客管理システムにおいて、
顧客IDに対応づけてポイント残高および電子メール情報を登録する顧客マスタと、
顧客のカードが挿入されたときに当該顧客IDを読み取って上記顧客マスタ中のポイント残高に所定ポイントを加算する手段と、
上記顧客IDの読取り時に上記顧客マスタを参照して当該顧客宛の電子メールが配布されていたときに一覧を表示し、選択されたときに内容を表示して回答入力があったときに当該回答入力を取り込むと共に上記顧客マスタ中のポイント残高に所定ポイントを加算する手段と、
上記取り込んだ回答をセンタに送信する手段とを備えたことを特徴とする顧客管理システム。
【請求項2】顧客IDに対応づけてポイント残高、および顧客の情報を登録する顧客マスタと、
クライアントからの電子メール配布対象の顧客の情報の通知があったときに上記顧客マスタを参照して当該情報に該当する顧客IDを抽出し、当該顧客IDに通知のあった内容を電子メールにして配布する手段とをセンタに備えたことを特徴とする請求項1の顧客管理システム。
【請求項3】コンピュータを動作させて、
顧客IDに対応づけてポイント残高および電子メール情報を顧客マスタに登録する手段と、
顧客のカードが挿入されたときに当該顧客IDを読み取って上記顧客マスタ中のポイント残高に所定ポイントを加算する手段と、
上記顧客IDの読取り時に上記顧客マスタを参照して当該顧客宛の電子メールが配布されていたときに一覧を表示し、選択されたときに内容を表示して回答入力があったときに当該回答入力を取り込むと共に上記顧客マスタ中のポイント残高に所定ポイントを加算する手段と、
上記取り込んだ回答をセンタに送信する手段として機能させるプログラムを格納した記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、顧客を管理する顧客管理システムおよび記録媒体に関するものである。

【0002】

【従来の技術】従来、顧客が店舗で買物をするときポイントカードなどを渡し、一定の点数になると商品と交換できる金券を渡し、顧客が店舗に頻繁に来て買物するように仕向けることが行われている。

【0003】また、最近のパソコンを利用して電子メールを顧客宛に送付し、顧客が当該電子メールを自身のパソコンを利用してダウンロードして見ることも行われている。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、上記前

者のポイントカード方式は、多くの店舗で導入されており魅力が欠け、顧客の集客力が弱いという問題がある。

【0005】また、上記後者の顧客宛に電子メールを送付し、顧客が自身のパソコンを用いて送付された電子メールをダウンロードして見ることは、顧客自身がパソコンを持ったり、電子メール運営会社やインターネット運営会社に参加している必要があり、パソコンというハードウェアおよび加入するための費用と手間が必要になってしまうという問題があった。

【0006】本発明は、これらの問題を解決するため、顧客が特別なハードウェアの購入なしに店舗に来店してカードを端末に挿入するとポイント加算してお買物券やクーポン券などを発券して顧客の来店を促すと共に顧客に電子メールで興味のある商品情報などを配布して見て回答入力するとポイント加算し、顧客対応の興味のある商品情報を電子メールで効率的に提供し店舗における顧客吸引力を高めることを目的としている。

【0007】

【課題を解決するための手段】図1を参照して課題を解決するための手段を説明する。図1において、店舗システム1は、顧客カード11を読み込んでポイント残高を加算したり、電子メールを表示したりなどするものである。

【0008】センタ21は、顧客マスタ23、およびメール情報DB24を一元管理したりなどするものである。クライアント31は、電子メールを顧客に配布依頼するものである。

【0009】次に、動作を説明する。店舗システム1が顧客カード11から読取った顧客IDをもとに顧客マスタ7中のポイント残高に所定ポイントを加算、および顧客マスタ7を参照して顧客宛の電子メールが配布されていたときに一覧を表示し、選択されたときに内容を表示して回答入力があったときに回答入力を取り込むと共に顧客マスタ7中のポイント残高に所定ポイントを加算するようにしている。

【0010】この際、ポイント残高および発券可能なお買物券の枚数を表示し入力された枚数のお買物券を発券およびポイント残高を更新するようにしている。また、ポイント残高および発券可能なクーポン券の枚数を表示し入力された枚数のクーポン券を発券およびポイント残高を更新するようにしている。

【0011】また、センタ21がクライアント31からの電子メール配布対象の顧客の情報の通知があったときに顧客マスタ23を参照して情報に該当する顧客IDを抽出し、顧客IDに通知のあった内容を電子メールにして店舗システム1に配布するようにしている。

【0012】従って、顧客は特別なハードウェアの購入なしに店舗に来店して顧客カード11を端末に挿入するとポイント加算してお買物券やクーポン券などを発券して来店を促すと共に顧客に電子メールで興味のある商品

情報などを配布して見て回答入力するとポイント加算することにより、顧客対応の興味のある商品情報を電子メールで効率的に提供して店舗における顧客吸引力を高めることが可能となる。

【0013】

【発明の実施の形態】次に、図1から図12を用いて本発明の実施の形態および動作を順次詳細に説明する。

【0014】図1は、本発明のシステム構成図を示す。ここで、図示外の記録媒体、ハードディスクなどの記憶装置あるいは回線を介して他のシステムからプログラムを読み込んで店舗システム1、センタ21、あるいはクライアント31の主記憶にローディングして起動し、以下に説明する各種処理を行うようにしている。

【0015】図1において、店舗システム1は、顧客カード11を読み取ってポイント残高を加算したり、センタ21から配布された電子メールを顧客に表示したりなどするものであって、ここでは、来店受付機2、電子DM/発券機3、4、ファイルサーバ6、顧客マスタ7、メール情報DB8、および電子DM回答DB9などから構成されるものである。

【0016】来店受付機2は、顧客が来店して顧客カード11を挿入したときに当該顧客カード11から読み取った顧客IDをもとに顧客マスタ7中のポイント残高を加算したり、メール有を表示したりなどするための端末機である。

【0017】電子DM/発券機3、4は、顧客が顧客カード11を挿入したときに当該顧客カード11から読み取った顧客IDをもとにメール情報DB8を参照して該当電子メールの一覧を表示し、選択されたときにその電子メールの内容を表示および顧客マスタ7中のポイント残高を加算したり、表示した電子メールの内容を見た顧客が回答入力したときに当該回答を電子DM回答DB9に保存したり、ポイント残高に対応するお買物券/ポイント券を発券したりなどするものである。

【0018】お買物券/ポイント券5は、電子DM/発券機3、4によって発券されたものである。ファイルサーバ6は、顧客マスタ7、メール情報DB8、電子DM回答DB9などに各種データを登録して管理するものである。

【0019】顧客マスタ7は、顧客ID（顧客コード）に対応づけて個人情報（氏名、パスワード、ポイント残高等）を登録して管理するものである（図6の（b）参照）。

【0020】メール情報DB8は、センタ21から配布された電子メールを登録して管理するものである（図6の（c）参照）。顧客カード11は、顧客毎に発行したカードである。顧客が店舗に来店して店舗システム1を構成する来店受付機2に挿入して来店した旨を入力し、ポイント残高を加算したり、電子DM/発券機3、4に挿入して電子メールの一覧を表示して選択した内容を表

示し回答入力したときにポイント残高を加算したりなどするためのものである。

【0021】センタ21は、複数の店舗システム1を回線を介して統括制御するものであって、ここでは、管理サーバ22、顧客マスタ23、メール情報DB24などから構成されるものである。

【0022】管理サーバ22は、顧客マスタ23およびメール情報DB24に登録して管理するものである。顧客マスタ23は、顧客ID（顧客コード）に対応づけて個人情報（氏名、パスワード、ポイント残高、生年月日、既婚/未婚、趣味等）を登録して管理するものである（図6の（a）参照）。

【0023】メール情報DB24は、顧客に配布する電子メールに関する情報を登録して管理するものである（図6の（c）参照）。次に、図2のフローチャートに示す順序に従い、図1の構成のもとで顧客カード11を発行するときの処理を詳細に説明する。

【0024】図2は、本発明の登録フローチャートを示す。図2において、S11は、顧客が来店して入会申込書に記入する。これは、顧客が来店して入会申込書に顧客情報（氏名、パスワード、生年月日、既婚/未婚、趣味等）を記入し、店員に渡す。

【0025】S12は、読み込みを行う。これは、S11で記入した申込書の内容（顧客情報）を読み込んで電子化する。S14は、センタへ伝送して登録する。例えば店舗の閉店時に今日一日分の顧客の顧客情報、メール回答情報、およびポイント情報をまとめて回線を介してセンタ21に伝送し、センタ21の顧客マスタ23およびメール情報DB24に登録する。

【0026】S13は、S11で顧客が入会申込書に記入して店員に渡したときに併せてカード（顧客カード11）を発行する。S15は、センタより顧客マスタ、メール情報を店（店舗）へ伝送して更新する。これは、例えば開店前に1回、センタ21から店舗システム1にセンタ21が持つ顧客マスタ23中から顧客情報（要部）およびメール情報DB24中の該当顧客の電子メールを店舗システム1に回線を介して伝送し、店舗システム1内の顧客マスタ7およびメール情報DB8を更新する。

【0027】S16は、運用を開始する。以上によって、顧客が来店して入会申込書に記入して店員に渡すと、顧客カード11を発行して顧客に渡すと共に、入会申込書に記載された顧客情報を保存し、閉店時にまとめてセンタ1に伝送した顧客マスタ23に保存する。そして、開店時に1回、センタ1から顧客情報、電子メールを店舗システム1に伝送して顧客マスタ7およびメール情報DB8を更新する。これらにより、顧客が顧客カード11の発行を受けて使用できる状態となったこととなる。

【0028】次に、図3のフローチャートに示す順序に従い図2の構成の運用時の動作を詳細に説明する。図3

は、本発明の動作説明フローチャート（その1）を示す。

【0029】図3において、S21は、顧客が来店する。S22は、カードを挿入する。これは、S21で来店した顧客が図1の来店受付機2に顧客カード11を挿入する。

【0030】S23は、マスタ照合する。これは、S22で挿入した顧客カード11から顧客コード（顧客ID）を読み取り、当該顧客コードをもとに顧客マスタ7を検索する。

【0031】S24は、登録済か判別する。これは、S23で顧客マスタ7を検索して登録済か判別する。YESの場合には、S25に進む。NOの場合には、ここでは、終了する（END）。

【0032】S25は、ポイント残高に加算する。これは、S24で登録済と判明した顧客コードのポイント残高に所定値（例えば5点）を加算する。S26は、メール有表示する。これは、顧客マスタ7中の顧客コードに対応づけて配布されたメール情報が有る場合にそのメール情報の有を表示する。

【0033】S27は、メール、発券あるいは終了を選択する。終了を選択した場合には終了する。メールを選択した場合にはS28に進む。発券を選択した場合にはS35の発券処理（図4）を行う。

【0034】S28は、S27でメールが選択されたと判明したので、メール一覧を表示する。これは、顧客コードをもとに顧客マスタ7を参照して当該顧客コードのメール情報の一覧を表示する。

【0035】S29は、選択する。これは、S28で表示されたメール一覧中からいずれかを顧客が選択する。S30は、内容を表示する。これは、S29でメール一覧中から選択された電子メールの内容を表示する。

【0036】S31は、回答入力する。これは、S30で電子メールの内容を表示し、当該内容中の回答欄に顧客が回答を入力（例えばY、Nなどのボックスの選択入力）を行う。

【0037】S32は、ポイント加算する。S33は、回答済フラグをセットする。これらS32、S33は、S31で回答を入力した顧客について、顧客マスタ7中の当該顧客コードのポイント残高に回答入力した電子メール内容に予め規定されたポイント（例えば6点）を加算、例えば図6の（b）の顧客マスタ（店舗）7中のポイント残高にポイント（例えば6点）を加算および回答入力した電子メール（メールNo）の回答済Fを済にセットする。

【0038】S34は、終了か判別する。YESの場合には、終了する。NOの場合には、S28に戻り繰り返す。以上によって、顧客が来店して端末（発券受付機2）に顧客カード11を挿入したときに読み取った顧客コードをもとに顧客マスタ（店舗）7を参照して顧客コ

ードのポイント残高に所定値を加算およびメールの有無を表示する。そして、顧客が端末（電子DM/発券機3）に顧客カード11を挿入し、メール、発券あるいは終了のいずれかを選択し、メールが選択されたときは電子メール一覧を表示し1つが選択されたときに内容を表示し回答入力すると当該回答が保存されると共に所定のポイントをポイント残高に加算および回答済フラグを済にセットする。これらにより、顧客が来店して顧客カード11を端末に挿入すると、来店したことに対応したポイントをポイント残高に加算し、更に、電子メールが配布されていたときにその一覧から選択して内容を表示し回答入力すると回答が保存されると共に回答に対応した値をポイント残高に保存することにより、顧客の来店および電子メールを見ることを促すことが可能となる。

【0039】図4は、本発明の動作説明フローチャート（その2）を示す。これは、図3のS35の発券処理の詳細動作説明フローチャートである。図4において、S41は、発券メニューを表示する。これは、例えば図10の発券メニューを表示し、パスワード入力域および「お買物券」、「クーポン券」の選択域などを表示する。

【0040】S42は、パスワードを入力する。これは、S41で表示された発券メニュー上のパスワード入力域に、顧客がパスワードを入力する。S43は、パスワードOKか判別する。これは、S42で入力されたパスワードが、顧客マスタ（店舗）7に登録されている顧客コードのパスワードに一致するか判別する。YESの場合には、S44に進む。NOの場合には、終了する。

【0041】S44は、お買物券あるいはクーポン券の選択を行う。これは、図10の画面上で「お買物券」あるいは「クーポン券」を選択する。S45は、S44でお買物券が選択されたと判明したので、発券可能ポイント情報を元に、ポイント券情報を表示する。これは、例えば後述する図11の画面に示すように、発券可能ポイント数、発券可能枚数などを表示する。

【0042】S46は、顧客が発券可能枚数を見て発券枚数を入力する。これは、図11の「発券枚数を入力して下さい」というメッセージの右欄の「×××枚数」の×××の欄に発券可能枚数の範囲内の任意の発券枚数を入力する。

【0043】S47は、お買物券を発券する。S48は、残高を更新する。以上のS41ないしS44お買物券、S45ないしS48によって、顧客は図10の発券メニュー上でパスワード入力、お買物券選択、図11の画面上で発券枚数を選択あるいは入力し、お買物券の発券を受けることが可能となる。そして、発券を受けたお買物券を使用して店舗で商品を購入する。

【0044】S49は、S44でクーポン券が選択されたと判明したので、発券可能ポイント情報を元に、クーポン券情報を表示する。これは、例えば後述する図12

の画面に示すように、発券可能ポイント数、発券可能枚数などを表示する。

【0045】S50は、顧客が発券可能枚数を見て発券枚数を入力する。これは、図12の「発券枚数を入力して下さい」というメッセージの下側の50ポイント券、100ポイント券、150ポイント券、300ポイント券の各欄の右側の「×××枚数」の×××の欄に発券可能枚数の範囲内の任意の発券枚数を入力する。

【0046】S51は、クーポン券を発券する。S52は、残高を更新する。以上のS41ないしS44クーポン券、S49ないしS52によって、顧客は図10の発券メニュー上でパスワード入力、お買物券選択、図12の画面上で発券枚数を選択あるいは入力し、お買物券の発券を受けることが可能となる。そして、発券を受けたクーポン券を使用して店舗で商品の値段の割引を受ける。

【0047】図5は、本発明の電子メールの配布フローチャートを示す。図5において、S61は、クライアント（端末）が電子メールの配布の顧客を指示する。これは、顧客の個人情報（例えば既婚、子供有など）を指定して電子メールの配布の対象の指示を通知する。

【0048】S62は、センタがS61のクライアントからの電子メールの配布の顧客の個人情報を通知した指示に対応して、顧客マスタ6から該当する顧客コードを抽出する。

【0049】S63は、クライアントが電子メールの内容とポイントをセンタに通知する。S64は、センタが電子メールを店舗に配布する。これは、S62で顧客マスタ7から抽出した該当顧客コードに、S63で通知を受けた電子メールの内容を配布、即ち該当店舗に回線を介して電子メールを該当顧客コードの顧客に配布（送信）する。

【0050】S65は、S64の配布（送信）を受けた店舗（端末）が電子メールを保存、例えば後述する図6の（b）の顧客マスタ（店舗）7および図6の（c）のメール情報DB24に示すように登録した保存する。ここでは、メール情報は、メールNoに対応づけて図示のように登録して保存する。

【0051】以上によって、クライアント（端末）から個人情報を指示されたときにセンタが顧客マスタ7から該当顧客コードを抽出し、当該顧客コードを管理する店舗に電子メールを配布し、図6の（b）に示すように登録して保存する。この保存は、例えば店舗の開店直前に、センタから送信を受けて登録して保存する。

【0052】図6は、本発明のマスタ／DB例を示す。図6の（a）は、顧客マスタ（センタ）の例を示す。この顧客マスタ23は、センタ21が登録して管理する情報であって、図示の下記の情報を登録して管理するものである。

【0053】・顧客コード：

- ・氏名：A
- ・パスワード：
- ・ポイント残高：
- ・生年月日：
- ・既婚・未婚：
- ・趣味等：
- ・その他

図6の（b）は、顧客マスタ（店舗）の例を示す。この顧客マスタ（店舗）7は、センタ21の顧客マスタ23に登録した情報のうち、ここでは、顧客コード、氏名、パスワード、ポイント残高を店舗システム1に転送し、顧客マスタ（店舗）7として登録して管理すると共に、メール情報を併せて当該顧客マスタ（店舗）7で登録して管理する。したがって、店舗では、顧客マスタ7に図示の下記の情報を登録して管理する。

【0054】・顧客コード：

- ・氏名：A
- ・パスワード：
- ・ポイント残高：
- ・メール情報：
- ・メールNo
- ・回答済フラグ
- ・その他

図6の（c）は、メール情報DBの例を示す。このメール情報DB8、24は、メールNoに対応づけて図示の下記の項目を登録して管理するものである。

【0055】・メールNo：

- ・アンケート内容：
- ・支払ポイント：
- ・クライアント：
- ・その他

図7は、本発明の画面例（その1）を示す。この画面例（その1）は、既述した図3のS30でメール内容（アンケート内容）を表示したときのものであって、図示の下記のようにその内容の例を表示したものである。

【0056】・「アンケートにご協力いただき有り難うございます」は、アンケートへの協力依頼のメッセージを表示したものである。

・「最後までアンケートにお答えいただくと、もれなく×××××ポイント進呈中！」は、顧客毎に配布された電子メールの内容を見てアンケートに回答するとポイントを加算する旨のメッセージを表示し、電子メールの内容を見て回答入力を促すものである。

【0057】・「アンケート内容」は、電子メールの内容およびアンケートの内容を表示するものである。

・「はい」、「いいえ」、「わからない」は、アンケートに対する回答入力を答える選択ボタンである。

【0058】以上のように、顧客毎に店舗に配布された電子メールの内容を表示し、当該内容中のアンケート内容に対して回答入力（はい／いいえ／わからないのいずれ

れかを選択)することにより、顧客は図示のポイントをポイント残高に加算されると共に回答入力保存され、終業時などにまとめてセンタにアップロードして集計などすることが可能となる。

【0059】図8は、本発明の画面例(その2)を示す。この画面(その2)は、「メール」、「発券」、「メニュー終了」、あるいは「終了」を選択する画面の例であって、既述した図3のS27で「メール」、「発券」、あるいは「終了」を選択するための画面の例である。「メール」を選択すると既述した図3のS28に進む。「発券」を選択すると既述した図3の35に進む。「終了」を選択すると、終了する(END)。

【0060】以上のように、画面例(その2)上で「メール」、「発券」、「終了」のいずれかを選択し、該当する処理に進むことが可能となる。図9は、本発明の画面例(その3)を示す。この画面(その3)は、図8の画面上で「メール」が選択されたときに表示する画面の例であって、図示の下記の情報を表示するものである。

【0061】・「××××××××××××様宛てのメールが届いています!!」は、既述した図3のS28で当該顧客宛の電子メールの一覧を表示したときに表示(あるいは図3のS26で表示)したものであって、電子メールが届いている旨のメッセージを表示したものである。

【0062】・「アンケートにお答えいただくとボーナスポイント進呈中!!」は、電子メール中のアンケートに回答入力するとボーナスポイントを顧客のポイント残高に加算するというメッセージを表示し、アンケートへの誘いを行ったものである。

【0063】・「ご覧になりたいアンケートを選んで下さい」は、電子メールのメールNoに対応づけた内容であって、ここではアンケートを最大6件まで表示し、選択を促す画面および選択してアンケート回答入力したときにボーナスポイントを右端に表示したものである。

【0064】以上のように、画面上にアンケートにお答えいただくとボーナスポイントを進呈するメッセージを表示し、電子メールで顧客毎に配布した電子メール中の表示されたアンケートを見て回答入力を促すことが可能となる。

【0065】図10は、本発明の画面例(その4)を示す。この画面(その4)は、図8の画面上で「発券」が選択されたときに表示する画面の例であって、図示の下記の情報を表示するものである。

【0066】・「暗唱番号を入力して下さい。×××××」は、「発券」が選択されたときに表示した画面上で既述した図4のS42で当該顧客の暗唱番号(パスワード)の入力を促す画面である。下段の1、2、3、4、5、6、7、8、9、0は画面キーボードであって、当該画面上の任意の数字を選択して暗唱番号を入力する。

【0067】・「お好みのメニューをお選び下さい」

は、「お買物券」、「クーポン券」、あるいは「取消」のいずれかを選ぶ旨の催促のメッセージである。

・「商品券の発券を行います」は、商品券の発券を行う場合には、右側のボタン「お買物券」を押下してくれるように促すメッセージである。

【0068】・「商品の割引クーポン券の発券を行います」は、クーポン券の発券を行う場合には、右側のボタン「クーポン券」を押下してくれるように促すメッセージである。

【0069】・「発券を取りやめる場合は、取り消しをタッチして下さい」は、発券を取り止める場合には、右側のボタン「取消」を押下(タッチ)してくれるように促すメッセージである。

【0070】以上のように、発券メニュー画面上で暗唱番号を入力、「お買物券」あるいは「クーポン券」を選択し、該当するそれぞれの図11あるいは図12の画面に遷移する。

【0071】図11は、本発明の画面例(その5)である。この画面例(その5)は、図10でボタン「お買物券」を選択したときに表示される画面例であって、図示の下記の情報を表示するものである。

【0072】・「前日までのポイント残高、X, XXX, XXXポイント」は、前日までの顧客のポイント残高を表示したものである。

・「来店ポイント、X, XXX, XXXポイント」は、顧客が店舗に来店したときにポイント残高に加算するポイントを表示したものである。

【0073】・「発券可能ポイント数、X, XXX, XXXポイント」は、顧客の発券可能ポイント数(=ポイント残高)を表示したものである。

・「発券可能枚数、X, XXX, XXXポイント」は、顧客のお買物券を発券する可能枚数(最大枚数)を表示したものである。顧客は、この発券可能枚数の範囲内で下段にその枚数を入力する。

【0074】・「発券枚数を入力して下さい。×××枚」は、顧客が発券可能枚数を見てその範囲内で発券しようとする枚数を入力する。入力は、下段の1、2、3、4、5、6、7、8、9、0のボタンを押下して枚数を入力する。

【0075】・「表示の枚数でよろしければ発券をタッチして下さい」は、発券可能枚数を入力し、右側のボタン「発券」を押下(タッチ)して発券を行わせるためのメッセージである。

【0076】・「発券後のポイント残高X, XXX, XXXポイント」は、発券後のポイント残高を表示したものである。以上のように、画面上で発券可能枚数を表示し、その範囲内で発券枚数を顧客が入力し、発券ボタンを押下すると、お買物券が発券されると共にポイント残高を減算して更新し表示することが可能となる。

【0077】図12は、本発明の画面例(その6)であ

【発明の効果】以上説明したように、本発明によれば、顧客は特別なハードウェアの購入なしに店舗に来店して

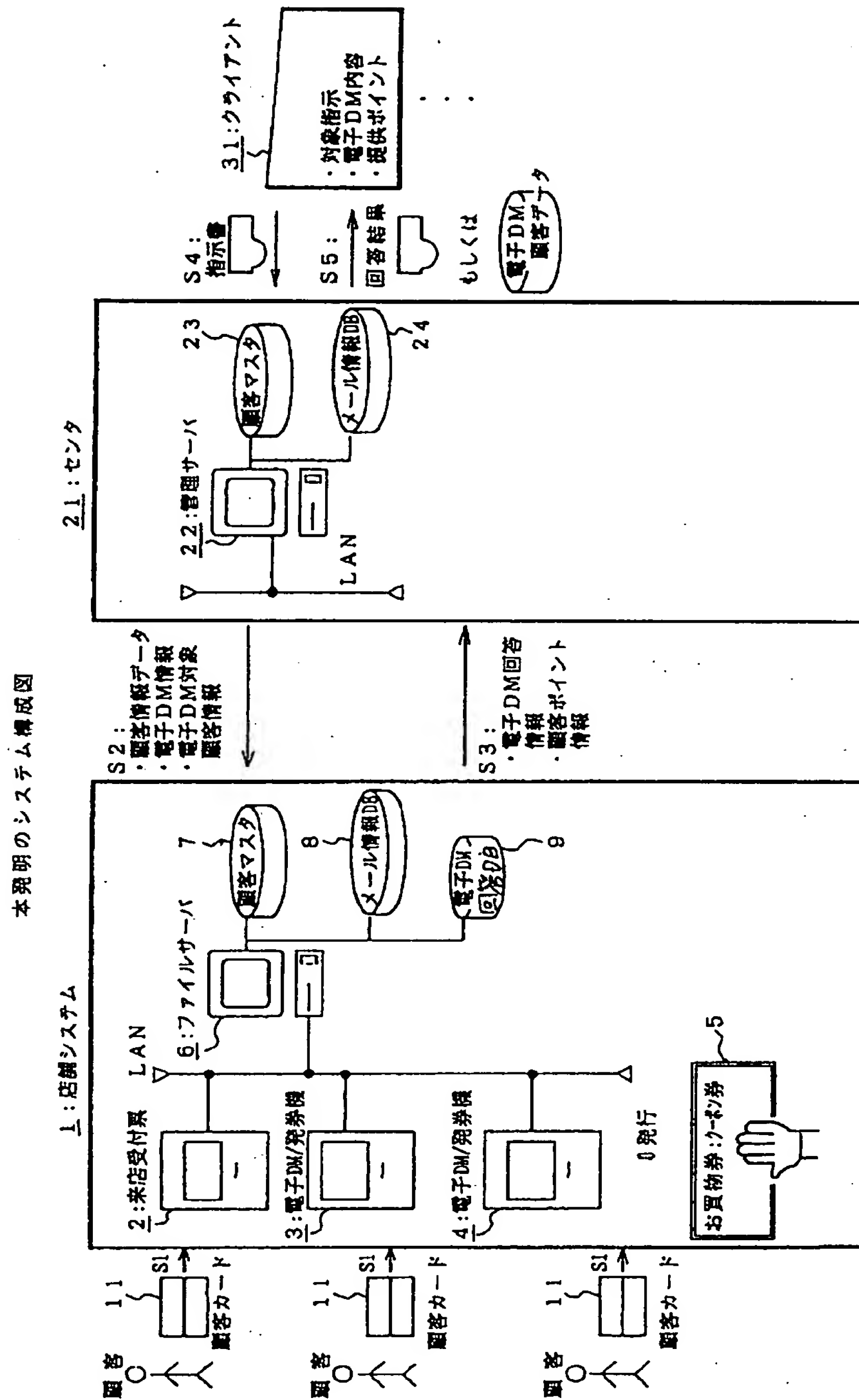
【符号の説明】

- 1 : 店舗システム
- 2 : 来店受付機 (端末)
- 3、4 : 電子DM/発券機 (端末)
- 5 : お買物券・ポイント券
- 6 : ファイルサーバ
- 7、23 : 顧客マスタ
- 8、24 : メール情報DB
- 9 : 電子DM回答DB
- 11 : 顧客カード
- 21 : センタ
- 22 : 管理サーバ
- 31 : クライアント

【図8】

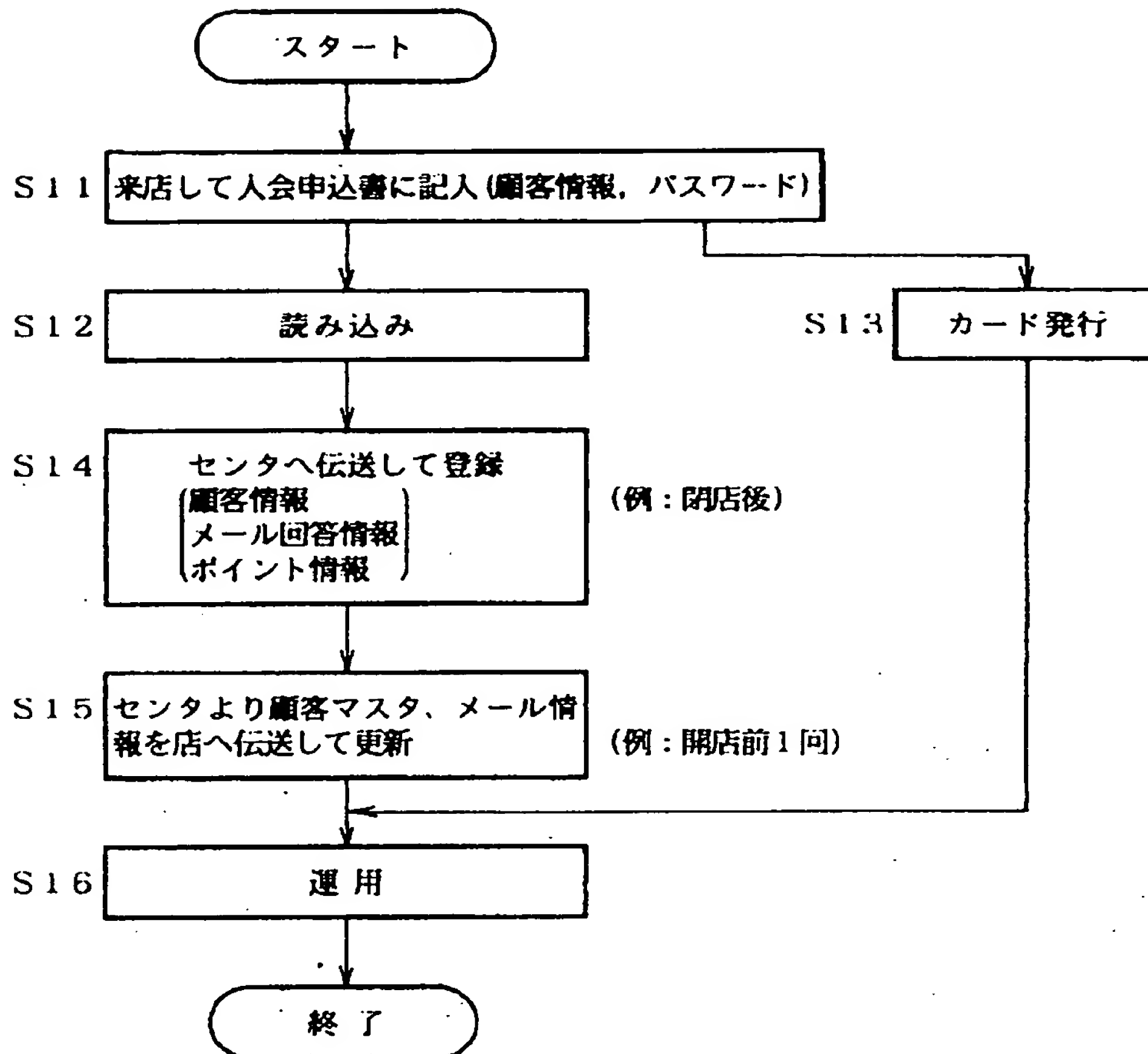
[illegible]

【図1】



【図2】

本発明の登録フローチャート



【図9】

本発明の画面例(その3)

XXXXXXXXXXXX 様宛ての
メールが届いてます!!

アンケートにお答えいただくと
ボーナスポイント進呈中!

ご覧になりたいアンケートを選んでください

1	NNNNNN から NNNNNNNNNNNN について	XXXXポイント
2	NNNNNN から NNNNNNNNNNNN について	XXXXポイント
3	NNNNNN から NNNNNNNNNNNN について	XXXXポイント
4	NNNNNN から NNNNNNNNNNNN について	XXXXポイント
5	NNNNNN から NNNNNNNNNNNN について	XXXXポイント
6	NNNNNN から NNNNNNNNNNNN について	XXXXポイント

終了

【図10】

本発明の画面例(その4)

発券メニュー

暗証番号を入力してください XXXX

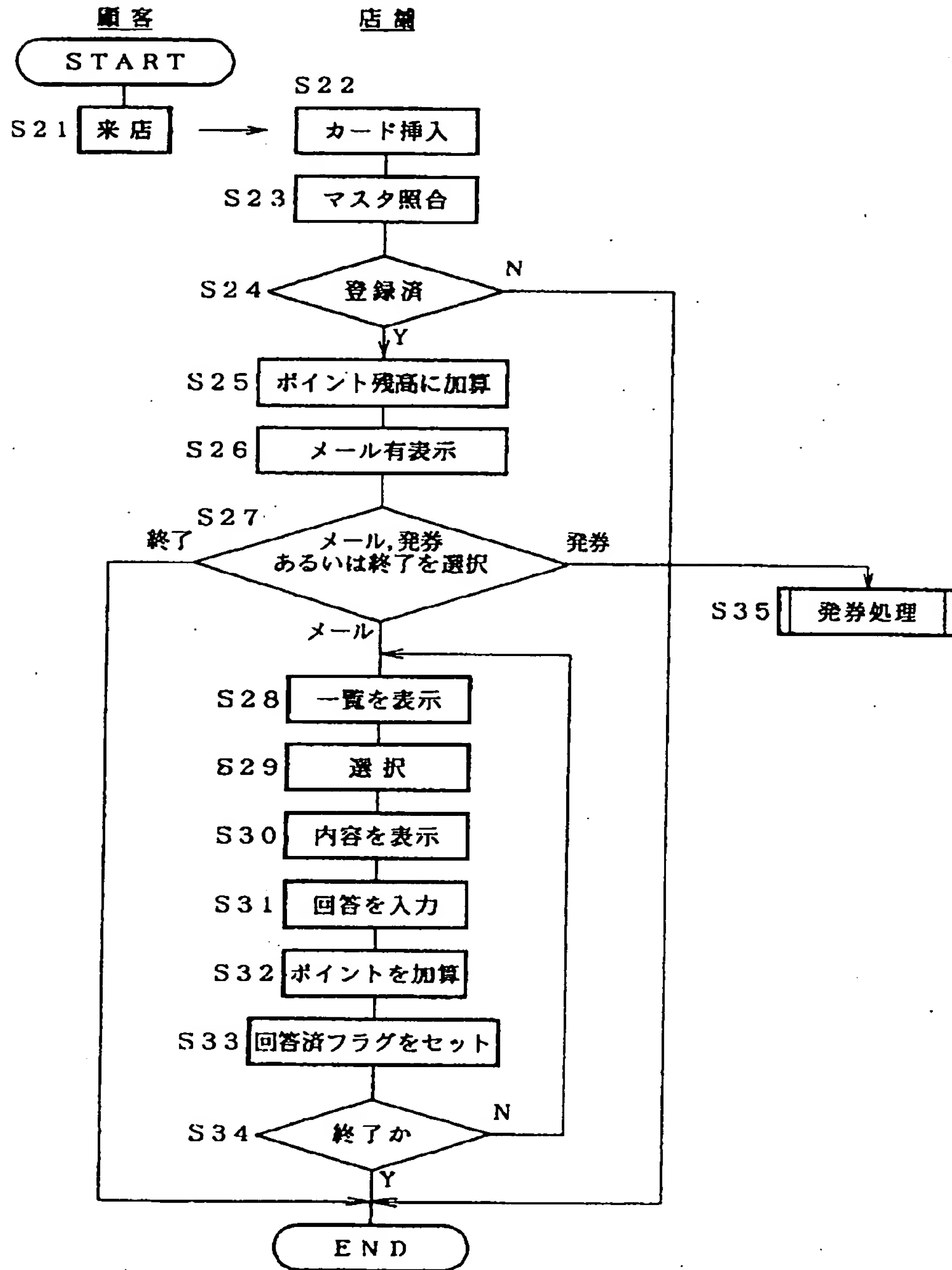
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

お好みのメニューをお選びください

<input type="checkbox"/> 商品券の発券をおこないます	お買物券
<input type="checkbox"/> 商品の割引クーポン券の発券を行います	クーポン券
発券を取りやめる場合は取り消しをタッチしてください	取消

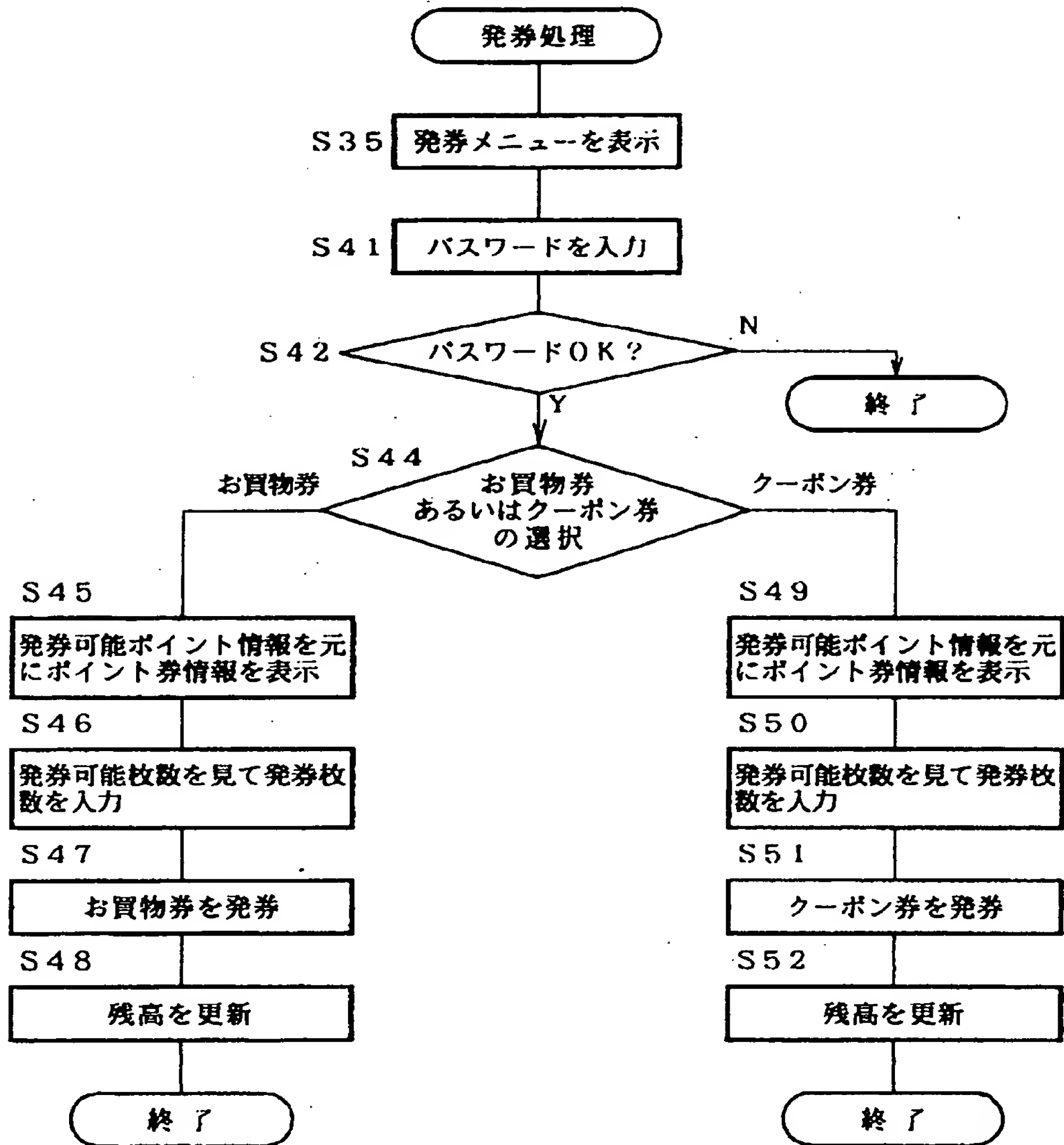
【図3】

本発明の動作説明フローチャート（その1）



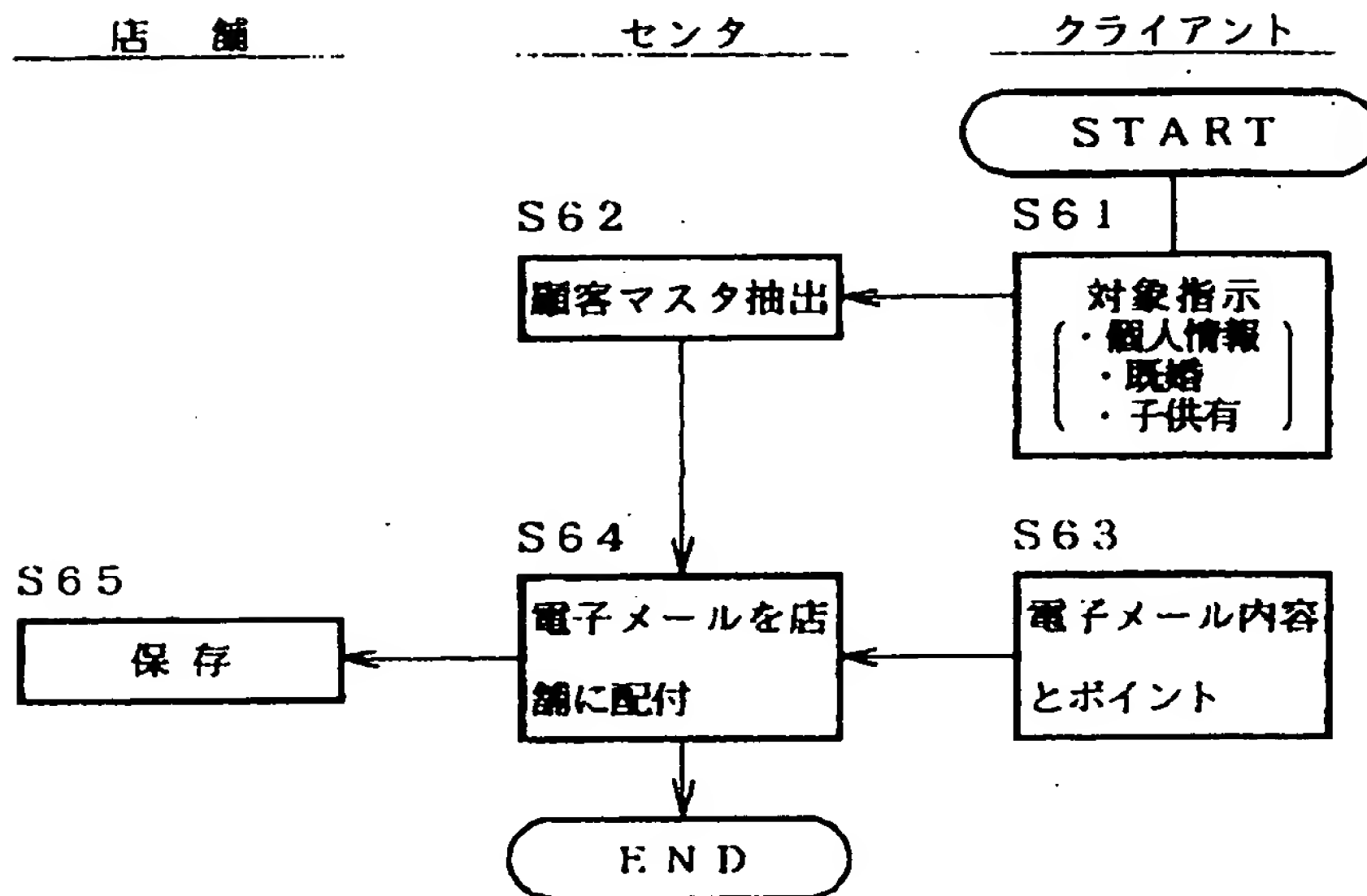
【図4】

本発明の動作説明フローチャート（その2）



【図5】

本発明の電子メールの配付フローチャート



【図11】

本発明の画面例（その5）

お買物券発券メニュー	
前日までのポイント残高	X, XXX XXX ポイント
来店ポイント	X, XXX XXX ポイント
発券可能ポイント数	X, XXX XXX ポイント
発券可能枚数	X, XXX XXX 枚
発券枚数を入力してください XXX 枚	
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 枚 戻る	
表示の枚数でよろしければ、発券をタッチしてください 発券 取消	
発券後のポイント残高 X, XXX XXX ポイント	

【図12】

本発明の画面例（その6）

クーポン券発券メニュー	
本日発券可能ポイント X, XXX XXX ポイント	
発券枚数を入力してください	
50ポイント券 XXX 枚	XXX 枚
100ポイント券 XXX 枚	XXX 枚
150ポイント券 XXX 枚	XXX 枚
300ポイント券 XXX 枚	XXX 枚
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 枚 戻る	
表示の枚数でよろしければ、発券をタッチしてください 発券 取消	
発券後のポイント残高 X, XXX XXX ポイント	

【図6】

本発明のマスタ／DB例

(a) 顧客マスタ (センタ)

23

顧客コード	氏名	パスワード	ポイント残高	生年月日	既婚・未婚	趣味等
001	A					

店舗に伝送



(b) 顧客マスタ (店舗)

7

顧客コード	氏名	パスワード	ポイント残高	メール情報							
				①		②		③		④	
				メ ー ル №	回 答 済 F	メ ー ル №	回 答 済 F
001	A	10	1000	1	済	2	未	3	未		

(c) メール情報DB

8, 24

メール№	アンケート内容	支払ポイント	クライアント
1	アンケートA	10	A社
2	アンケートB	30	B社
3	アンケートC	100	C社